NullNinja

RELAÇÃO CONTRATUAL

Contrato de Prestação de Serviços

Versão 2026-11-11 · Atualizado em 05/11/2026 · Brasil

01 Partes

CONTRATADA: NULLNINJA BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 69.313.560/0001-00, com sede em AVENIDA TIRADENTES, 960 ANDAR 9 SALA 2 · LUZ · SÃO PAULO · SP · CEP 01102-000 · BRASIL, doravante NullNinja, a mesma empresa que emite as notas fiscais dos serviços.

CONTRATANTE: a pessoa física ou jurídica identificada no cadastro da conta, pelo nome, CPF ou CNPJ, e-mail e endereço informados por ela no portal ou no checkout.

02 Objeto

Prestação, pela NullNinja, dos serviços escolhidos pelo CONTRATANTE no pedido: hospedagem de aplicações (NullNinja Cloud), servidores virtuais (VPS), bancos de dados gerenciados, armazenamento de arquivos (Storage), e-mail profissional (NullNinja Mail), sites WordPress, hospedagem de sites com painel cPanel e intermediação de registro de domínios.

Recursos, limites, período e preço de cada serviço são os do plano exibido no momento da contratação e registrados no pedido e na fatura, que integram este contrato. O que a oferta prometeu vale como parte dele.

03 Aceite e documentos integrantes

O contrato é aceito eletronicamente pelo titular da conta ou por quem ele autorizou a administrá-la, ao marcar a caixa de aceite no cadastro, na compra, no portal ou na caixa de e-mail administradora do domínio. Os demais usuários das caixas de e-mail aceitam apenas os Termos de Uso e a Política de Privacidade, que regem o próprio acesso, e não assumem obrigações comerciais pelo CONTRATANTE. Para comprovar quem aceitou, o quê e quando, a NullNinja registra a conta ou caixa de e-mail, a versão aceita, a data e a hora, o endereço IP (guardado como hash) e o navegador usado. As partes reconhecem esse registro como meio de prova do aceite (art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001).

Fazem parte deste contrato os Termos de Uso, a Política de Privacidade, a Política Anti-Spam e Uso Aceitável e a Política de Cookies. Havendo conflito entre eles, prevalece este contrato.

04 Vigência e renovação

O contrato vale pelo período escolhido no pedido (mensal, anual, 24 ou 36 meses) e se renova automaticamente por um período igual, até que o CONTRATANTE cancele. Um plano de 36 meses, por exemplo, se renova por mais 36 meses.

A fatura da renovação é enviada por e-mail com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, com o valor, a duração e o vencimento, e há lembretes antes de vencer. Pedir o cancelamento antes do vencimento impede a cobrança.

Reajuste de preço é avisado com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência e só vale a partir da renovação seguinte ao aviso.

05 Preço, pagamento e nota fiscal

Os serviços são pré-pagos: cada período é cobrado antes de começar. O pagamento é feito por PIX ou cartão, processado pelo Mercado Pago. A nota fiscal de serviço é emitida em nome do CONTRATANTE, com os dados do cadastro, depois da confirmação do pagamento.

O valor contratado vale até o fim do período pago. Na renovação, vale o preço da tabela vigente na data da renovação. Se o valor da renovação for maior que o atual, a NullNinja avisa o cliente por e-mail e no painel com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, e o cliente pode cancelar antes da renovação sem multa.

Pagamentos por Pix e cartão recorrente recebem desconto de 5%; o ciclo anual recebe desconto de 10%. Esses descontos não valem para VPS.

Contestação de pagamento (chargeback). Contestar junto ao banco ou à operadora um pagamento por serviço prestado suspende o serviço até a regularização. Sem regularização em 30 (trinta) dias, o contrato pode ser rescindido, aplicando-se a cláusula de encerramento e dados.

06 Atraso e suspensão por falta de pagamento

A fatura não paga no vencimento é avisada por e-mail e WhatsApp. Se continuar em aberto por 5 (cinco) dias corridos após o vencimento, o serviço é suspenso: aplicações, VPS e bancos são parados, e as caixas de e-mail perdem o acesso para ler e enviar, mas continuam recebendo e guardando mensagens dentro da cota contratada. Na hospedagem de sites, a conta do cPanel é suspensa: o site sai do ar e o acesso ao painel e às caixas de e-mail criadas nele fica bloqueado, sem apagar arquivos, bancos ou mensagens.

Faturas em atraso ficam sujeitas, a partir da vigência anunciada, a multa de 2% sobre o saldo e juros simples de 1% ao mês, proporcionais aos dias corridos.

Durante a suspensão nada é apagado e não são geradas cobranças novas; o valor devido é o da fatura em aberto. Confirmado o pagamento, o serviço é reativado automaticamente, em geral em minutos e em até 1 (um) dia útil, e o novo período começa na data da confirmação: os dias em que o serviço ficou suspenso não são cobrados, e o próximo vencimento passa a contar dessa data.

Persistindo a falta de pagamento por 30 (trinta) dias após a suspensão, a NullNinja pode rescindir o contrato, com aviso prévio por e-mail, e aplicar a cláusula de encerramento e dados.

07 Troca de plano

A troca para um plano maior vale na hora, com cobrança proporcional aos dias que faltam no período. A troca para um plano menor vale no fim do período já pago.

08 Obrigações da NullNinja

- Manter a infraestrutura em funcionamento, com monitoramento contínuo.
- Executar os backups com a frequência e a retenção informadas na página do plano e no portal. Na VPS, o backup é o adicional contratado (uma cópia por dia); sem ele, não há backup da máquina. O cliente pode pedir a restauração por chamado.
- Avisar manutenções programadas com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.
- Prestar suporte por chamado no portal, de segunda a sexta, das 9h às 18h (horário de Brasília), com primeira resposta em até 1 (um) dia útil. Incidente que deixe o serviço fora do ar é tratado a qualquer hora.
- Proteger os dados do CONTRATANTE com medidas técnicas e administrativas compatíveis com o serviço.

09 Obrigações do CONTRATANTE

- Manter o cadastro correto e atualizado, inclusive CPF ou CNPJ.
- Pagar as faturas até o vencimento.
- Guardar senhas, chaves e tokens; o que for feito com as credenciais da conta é responsabilidade dele.
- Responder pelo conteúdo que hospeda e envia, e pelas licenças dos softwares que instala.
- Na VPS, administrar o sistema operacional e os programas instalados: atualização, firewall interno e configuração são dele.
- Na hospedagem de sites, administrar o que cria no cPanel: sites e aplicações instaladas (e suas atualizações), bancos de dados, contas de FTP e as contas de e-mail, com suas senhas, filtros e encaminhamentos. O e-mail da hospedagem é gerenciado pelo CONTRATANTE; quem precisa de e-mail com proteção avançada e gestão pela NullNinja deve contratar o NullNinja Mail.
- Manter cópia própria dos dados críticos.
- Cumprir a Política Anti-Spam e Uso Aceitável e os limites de uso deste contrato.
- Responder em até 48 (quarenta e oito) horas a notificação de abuso ou de segurança enviada pela NullNinja; sem resposta, o serviço pode ser suspenso até a regularização.
- Avisar a NullNinja em até 24 (vinte e quatro) horas sobre incidente de segurança que perceber na conta ou nos serviços.

10 Disponibilidade e SLA

Para VPS, bancos de dados gerenciados, Storage, NullNinja Mail e hospedagem de sites (servidor e painel cPanel no ar), a NullNinja garante disponibilidade mensal de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), medida pelo monitoramento externo da NullNinja. A hospedagem de aplicações (NullNinja Cloud) não tem SLA, porque a disponibilidade depende também do código do CONTRATANTE.

Abaixo da meta, o CONTRATANTE recebe crédito na fatura seguinte do serviço afetado: 5% (cinco por cento) entre 99,0% e 99,5%; 10% (dez por cento) entre 95,0% e 98,9%; 25% (vinte e cinco por cento) abaixo de 95,0%. O crédito é pedido por chamado em até 15 (quinze) dias após o mês da falha.

Não contam como indisponibilidade: manutenção avisada com 48 horas de antecedência; ataque dirigido ao próprio CONTRATANTE; suspensão por falta de pagamento, abuso ou ordem judicial; falha em software, configuração ou conteúdo do CONTRATANTE; e falha da internet ou dos provedores de acesso fora da rede da NullNinja.

11 Limites de uso

Para proteger a reputação da rede e os demais clientes, valem os limites abaixo, além dos do plano:

- **E-mail:** até 200 (duzentos) destinatários por hora e 2.000 (dois mil) por dia por caixa; acima disso, o envio fica na fila e sai quando a caixa volta ao limite. Envio em massa só para listas com consentimento (opt-in).
- **VPS:** a porta 25 de saída vem bloqueada e é liberada por chamado; no perfil Flex, uso de CPU acima de 90% por mais de 2 horas seguidas pode ser limitado; são proibidos mineração de criptomoedas, proxy aberto e compartilhamento por torrent.
- **Bancos de dados:** conexões e tamanho conforme o plano; consulta que comprometa o servidor compartilhado pode ser encerrada.
- **Storage:** proibido usar como CDN de vídeo ou para distribuição em massa de arquivos.
- **Hospedagem de sites (cPanel):** disco, sites, contas de e-mail e bancos conforme o plano; envio de e-mail limitado a 200 (duzentas) mensagens por hora por domínio, com retenção automática das mensagens que tiverem sinais de spam. Conta que enviar spam, por invasão ou não, pode ter o envio bloqueado ou ser suspensa na hora para proteger os demais clientes. É proibido usar a hospedagem como servidor de envio em massa, proxy, armazenamento de backups de terceiros ou para processos que fiquem rodando continuamente.

Ultrapassar um limite gera aviso e, se continuar, limitação ou suspensão do recurso afetado.

12 Responsabilidade

A NullNinja responde pelas falhas que lhe forem atribuíveis, inclusive por segurança insuficiente. Não responde por danos causados exclusivamente pelo CONTRATANTE ou por terceiros sem relação com a prestação, nem por caso fortuito ou força maior.

Somente nas relações em que o Código de Defesa do Consumidor não se aplicar, a indenização por danos indiretos e lucros cessantes fica excluída e a por danos diretos fica limitada ao valor

pago pelo serviço afetado nos 12 (doze) meses anteriores ao fato, salvo dolo ou culpa grave. Sempre que o CDC se aplicar, inclusive a pessoa jurídica, valem integralmente os direitos nele previstos.

13 Suspensão por abuso ou risco

O serviço pode ser suspenso na hora, sem aviso prévio, quando houver spam, malware, ataque, fraude, conteúdo ilegal, ordem judicial ou risco à infraestrutura e aos demais clientes. A NullNinja comunica o motivo ao CONTRATANTE e reativa o serviço quando a causa for resolvida, salvo nos casos em que rescindir o contrato.

14 Arrependimento, cancelamento e reembolso

Até o 7º dia (arrependimento). Em até 7 (sete) dias corridos da contratação, o CONTRATANTE pode desistir de qualquer plano sem multa e sem justificativa, com devolução integral e monetariamente atualizada do valor pago (art. 49 do Código de Defesa do Consumidor). O estorno é solicitado ao meio de pagamento de imediato: no PIX o valor volta em até 1 (um) dia útil; no cartão, o crédito aparece na fatura conforme o prazo da operadora.

Do 8º ao 30º dia, planos de 12, 24 ou 36 meses. A NullNinja devolve o valor pago descontada multa de 20% (vinte por cento) sobre ele. O cálculo nunca gera cobrança adicional.

Depois do 30º dia, e no plano mensal depois do 7º dia. Não há devolução: o serviço fica ativo até o fim do período já pago e não é renovado.

Não reembolsáveis. Registro, renovação e transferência de domínio, que são pagos ao registro no ato, e serviços técnicos já executados.

Cancelamento. Pode ser pedido a qualquer tempo, pelo portal ou por chamado. O pedido já impede a próxima renovação a partir da data em que foi feito, mesmo que o atendimento termine depois.

Falha ou encerramento pela NullNinja. Se a NullNinja encerrar o serviço sem culpa do CONTRATANTE, devolve sem multa o período pago e não usado. Se o serviço não for prestado como ofertado, ficam preservados os direitos de restituição, abatimento proporcional do preço e reparação de danos previstos em lei, inclusive sobre períodos já usados.

Fora o arrependimento, a devolução é feita pelo mesmo meio do pagamento em até 30 (trinta) dias do pedido.

15 Encerramento e dados

Encerrado o contrato, os dados ficam guardados por pelo menos 30 (trinta) dias para exportação, inclusive se o encerramento vier de suspensão por falta de pagamento. Nesse período o CONTRATANTE pode pedir acesso para exportar por chamado. Na VPS, a máquina é copiada para backup antes de ser desligada de vez, e essa cópia pode ser restaurada por chamado durante os 30 dias. A NullNinja avisa por e-mail antes de apagar.

Depois disso, os conteúdos são eliminados. Backups rotativos podem guardar cópias residuais isoladas por até 90 (noventa) dias, que não são restauradas para o cliente, ressalvadas as obrigações legais e fiscais.

16 Domínios

O domínio é registrado em nome do CONTRATANTE, que é o titular, junto ao registro competente (Registro.br ou registradores credenciados). A renovação é anual e paga à parte; sem ela, o domínio expira e segue as regras de expiração do registro. O CONTRATANTE pode transferir o domínio a qualquer tempo, respeitadas as travas de transferência do próprio registro.

17 Proteção de dados

Nos dados que o CONTRATANTE hospeda, a NullNinja age como operadora e segue as instruções dele; nos dados de cadastro e cobrança, age como controladora. O tratamento segue a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Política de Privacidade. Contato do encarregado: privacidade@nullninja.com.br.

18 Alterações deste contrato

Uma nova versão é avisada por e-mail com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência e pede novo aceite do titular ou administrador no portal, e dos usuários das caixas de e-mail quando mudar o que vale para eles. Para o período já pago, continuam valendo as condições aceitas na contratação. Quem não concordar com uma mudança relevante pode cancelar sem multa e recebe de volta, proporcionalmente, o período pago e não usado.

19 Atendimento e foro

Dúvidas e reclamações: chamado no portal ou juridico@nullninja.com.br para notificações formais.

Fica eleito o foro da comarca de SÃO PAULO/SP para resolver questões deste contrato. Quando o CONTRATANTE for consumidor, ele pode propor a ação no foro do seu domicílio (art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor).

Aceite eletrônico

Este é o texto da versão 2026-11-11. O titular ou administrador da conta o aceita no cadastro, na compra, no portal ou na caixa administradora do domínio, e o registro do aceite (conta, data, hora, versão e navegador) fica guardado pela NullNinja.

Assinado digitalmente por NULLNINJA BRASIL LTDA · CNPJ 69.313.560/0001-00

Certificado ICP-Brasil e-CNPJ A1 · versão 2026-11-11 · 17/11/2026. Confira a assinatura no Adobe Reader ou em validar.iti.gov.br.